



**IA school**

Bachelor in Artificial Intelligence and Business

**Bordeaux**

**RAPPORT DE STAGE 1<sup>ère</sup> année de Bachelor**

**Découverte du milieu de l'immobilier**

Les Belles années

01 juin 2023 au 31 août 2023

ADNANE Hatim

Année Universitaire 2022-2023

## Engagement de non-plagiat

Je soussigné ADNANE Hatim déclare être pleinement conscient que le plagiat de tout ou partie de documents publiés sur toute forme de support, y compris l'internet, constitue une violation des droits d'auteur ainsi qu'une fraude caractérisée. En conséquence, je m'engage à citer toutes les sources que j'ai utilisées pour écrire ce rapport.

Date : 08/08/2023

Signature :

X

---

ADNANE Hatim  
Etudiant en B1 IA school

# Table des matières

- ❖ [Résumé](#)
- ❖ [Mots-clés](#)
- ❖ [Abstract](#)
- ❖ [Key Word](#)
- ❖ [Remerciement](#)
- ❖ [Introduction](#)
- ❖ [Présentation générale de l'entreprise](#)
- ❖ [Description de l'organisation productive de l'entreprise](#)
- ❖ [Description des missions effectuées](#)
- ❖ [Explication des enjeux de mes missions au regard des autres services de l'entreprise et de son activité](#)
- ❖ [Conclusion](#)
- ❖ [Bibliographie](#)
- ❖ Annexes

# Résumé

Pendant mon stage en tant qu'assistant Responsable de résidence étudiante chez Les Belles Années, j'ai eu l'opportunité d'apprendre et de grandir aux côtés de l'équipe. Je tiens à exprimer ma gratitude envers l'équipe de la résidence Dock's 33, en particulier Madame Léa WALTZ et Monsieur Anthony CARDOSO CRAVEIRO, ainsi que mes collègues stagiaires.

Le stage s'est déroulé du 01 juin au 31 août et m'a permis d'explorer le secteur de l'immobilier et de la gestion de bases de données. J'ai contribué à la gestion des demandes de location, à l'accueil des clients, à la préparation des logements, et j'ai créé un tableau de bord efficace pour faciliter la gestion des résidents. J'ai également participé aux états des lieux et aidé à améliorer la e-réputation de la résidence.

La résidence Dock's 33 compte 124 logements et est située à Cenon. Mon rôle impliquait d'interagir avec les locataires, de gérer les demandes d'intervention et de travailler en étroite collaboration avec la responsable de résidence.

Malgré les défis, notamment la gestion des trois résidences pendant une période chargée, j'ai su gérer la situation avec professionnalisme et ai reçu des éloges pour mon travail.

En somme, ce stage m'a permis d'acquérir des compétences en vente, en gestion de résidence et en relations clients. J'ai également contribué à renforcer la présence en ligne de la résidence. Cette expérience a été enrichissante tant sur le plan professionnel que personnel.

## Mots clés

**Gestion de résidence étudiante**

**&**

**Amélioration de la e-réputation**

# **Abstract**

During my internship as an Assistant Student Residence Manager at Les Belles Années, I had the opportunity to learn and grow alongside the team. I am grateful to the Dock's 33 residence team, especially Ms. Léa WALTZ and Mr. Anthony CARDOSO CRAVEIRO, as well as my fellow interns.

The internship took place from June 1st to August 31st and allowed me to explore the real estate sector and database management. I contributed to rental inquiries management, customer reception, apartment preparation, and created an efficient dashboard to streamline resident management. I also participated in move-in and move-out inspections and assisted in enhancing the residence's online reputation.

Dock's 33 residence comprises 124 units and is located in Cenon. My role involved interacting with tenants, handling service requests, and closely collaborating with the residence manager.

Despite challenges, including managing all three residences during a busy period, I effectively navigated the situation with professionalism and received commendation for my work.

In essence, this internship provided me with skills in sales, residence management, and customer relations. I also contributed to bolstering the residence's online presence. This experience was enriching on both a professional and personal level.

## **Key words**

Student residence management

&

Online reputation enhancement

# Remerciements

Avant tout de choses, il me semble essentiel de commencer par remercier toutes les personnes qui m'ont aidé et qui m'ont accompagné tout au long de mon stage.

Je dois toute ma reconnaissance aux Belles années ainsi que toute son équipe qui m'a merveilleusement accueilli et m'a donné la chance de pouvoir effectuer mon stage d'assistant Responsable de résidence étudiante.

Je tiens particulièrement à remercier la responsable de la résidence ainsi que ma tutrice de stage, Mme Léa WALTZ et au responsable de secteur Mr Anthony CARDOSO CRAVEIRO qui a non seulement retenu ma candidature parmi tant d'autres mais qui m'a également formé, et contribuer à ma progression durant mon stage. Sans oublier Lisbeth COMBE VIEGAS AFONSO OLIVEIRA, qui m'a encadrée lorsque ma tutrice était en formation. Un grand merci aux trois formidables stagiaires, Mme Hérial, Mme Teyssier, et Mr Lutin, pour leur gentillesse et leur sympathie mais surtout pour leur aide et leurs conseils lors de ce stage.

Je saisis aussi cette occasion pour remercier mes professeurs et la direction pour cette première année de Bachelor où j'ai énormément appris et qui se clôturent de la meilleure façon avec ce stage. Merci notamment Mme SCOUPEREZ notre responsable pôle carrière qui nous a informé sur toutes les modalités de stage, et qui nous a accompagné pour la recherche de stage et simulation d'entretien.

# Introduction

Mon stage d'assistant responsable de résidence étudiante de première année dans le cadre de ma formation de Bachelor Intelligence artificielle et Management s'est déroulé du 01 juin au 31 août au sein des Belles années, situé au 14 rue Jules Guesde à Cenon.

Situé à 30 minutes en tramway de mon domicile, il me semblait évident de déposer ma candidature dans ce lieu où se trouve la Résidence Dock's 33. Suite à mon appel téléphonique la responsable m'a demandé d'apporter mon CV et ma lettre de motivation par mail.

Le choix de l'entreprise se justifie tout d'abord par ma grande passion pour la négociation et également pour la gestion de base de données.

Ainsi ce stage m'a permis de découvrir le monde de l'immobilier et plus précisément le domaine de la location et de la gestion de base de données. Lors de ce stage, j'ai non seulement eu l'opportunité d'appliquer les différentes techniques de vente enseignées en cours mais j'ai surtout eu la chance de découvrir la façon dont fonctionne la résidence, que ce soit au niveau des stocks de logement, de sa gestion ou de résolution de problème ainsi que la relation avec les locataires. Ce rapport est destiné à donner un aperçu des différentes missions effectuées et des compétences acquises au cours de ce stage.

# Présentation générale de l'entreprise

Les Belles années, c'est une résidence étudiante en mieux !

Gestionnaire de résidence services pour étudiants, propose aujourd'hui plus de 6000 logements dans les plus grandes villes de France.

Entièrement pensé pour les étudiants, les résidences s'adaptent parfaitement à leur rythme de vie. Dotées de mobilier haut de gamme et entièrement équipées, elles allient confort et praticité. Chaque année, Bordeaux attire à elle plus de 100 000 étudiants, séduit par son cadre de vie exceptionnel, à une heure des plages.

Les belles années comptent plus de 1000 dossiers de candidature pour ses 3 résidences à Bordeaux (426 logements).

Parmi les 3 résidences, moi, j'ai réalisé mon stage dans la résidence Dock's 33 situé au 14 rue Jules Guesde à Cenon. Les horaires du stage était de 9h à 13h et de 15h à 18h. Cette résidence est stratégiquement située dans un environnement calme, à proximité des lieux d'études, des commerces et des services essentiels au quotidien. Bien desservi par les transports en commun, cet emplacement permet aux étudiants de circuler facilement dans toute la ville et de rejoindre les principaux lieux d'intérêts ( Voir annexe 1 ).

Les fournisseurs, pour équiper les logements, sont des entreprises partenaires comme « Cinq sur Cinq, ATHAROS, Art services, Hervé thermique, Com & Compagnie, COGES ».

Les concurrents sont donc les autres résidences étudiante ou les particuliers qui louent des logements.



# Description de l'organisation de l'entreprise

La résidence Dock's 33 compte 124 logements. Une responsable de résidence (Madame Léa Waltz) est présente tous les jours en semaine, du lundi au vendredi de 9h à 18h pour traiter les pré-demandes des locataires et traiter les dossiers des candidats.

Elle gère également les demandes d'intervention à la demande, de relancer les dossier en cours, de demander des devis auprès des entreprise partenaire pour l'envoyer à la gestion.

## QUESACO par « La Gestion » ?

Le siège qui gère la gestion des « Les Belles années » se trouve à Lyon. Toute demande d'intervention, de commande ou de validation de dossier de candidature passe par la Gestion.

### Parcours du locataire :

Demande de logement sur le site web



Reçoit un mail d'information de la part de la responsable de résidence qui lui explique comment faire la demande et les pièces justificatives à transmettre pour le dossier de candidature



Le locataire fais son dossier



Une fois son dossier complet, la responsable de résidence envoie le dossier à la « gestion » pour une étude de solvabilité (un locataire solvable est un locataire disposant de suffisamment de revenus et capable de s'acquitter de son loyer chaque mois) et une demande de pré validation

**Une fois que son dossier est pré valider, la responsable de résidence est en mesure de lui proposer un logement**

### Espace locataire :

Les locataires bénéficie d'un « espace locataire » en ligne. Ce dernier leurs permettra de : payer le loyer, stationnement ; Souscrire au prélèvement automatique ; Télécharger les documents personnels : bail, quittances, assurance habitation ; Consulter le solde de leurs compte et le payer en ligne ; Obtenir les coordonnées de leur responsable de résidence et du gestionnaire ; Souscrire à l'assurance habitation proposée par le partenaire MAX COVER et la compagnie d'assurance SADA

### Application Les Belles Années :

Les Belles Années ont créé une application mobile. Elle a pour but de favoriser la cohésion au sein de la résidence et de trouver des informations utiles dans la résidence. .

## Description des missions effectuées

Les Belles Années m'ont proposé un stage en tant qu'assistant responsable de résidence étudiante d'une durée de 3 mois. J'avais le désir de réaliser ce stage au sein d'un groupe opérant dans le secteur immobilier.

Les missions auxquelles j'ai participé : la gestion et au traitement des demandes de location à la résidence Dock's 33 à Cenon, ainsi qu'aux autres campus de Bordeaux, comme les résidences Bord'oh et Queries. J'étais en relation avec les étudiants et le responsable de site, et cela englobait les tâches suivantes :

- Préparation des dossiers de location
- Accueil clientèle et téléphonique
- Gestion des rendez-vous
- Préparation des logements
- Gestion de la base de données de la résidence

Rapidement intégré au sein de l'équipe, je suis devenu un véritable bras droit pour ma tutrice de stage. Grâce à mes compétences en informatique et en gestion de bases de données, j'ai créé un tableau de bord efficace pour ma responsable, afin qu'elle puisse gérer au mieux sa résidence.

Ce tableau de bord contient toutes les informations relatives à chaque résident et logement (type de lot, surface, prix, plan du logement, date de libération, etc.). Son efficacité réside dans le fait que dès qu'un appel est reçu, ma responsable n'est pas contrainte de consulter le logiciel interne des Belles Années pour vérifier les disponibilités.

J'ai également participé aux états des lieux d'entrée et de sortie. Lorsqu'un locataire quittait son logement, il m'incombait d'organiser les services de nettoyage si nécessaire, ainsi que d'autres interventions pour la réparation de meubles ou d'autres travaux. Pour ce faire, je devais solliciter des devis et les transmettre à la gestionnaire.

# **Explication des enjeux de mes missions au regard des autres services et de son activité**

Comme je vous l'ai expliqué, Les Belles Années possède trois résidences étudiantes. Bien que je travaillais principalement à la résidence Dock's 33 à Cenon, il m'arrivait également de devoir gérer les deux autres résidences pour apporter mon aide. Mon dernier mois de stage a été particulièrement intense, car la rentrée approchait à grands pas et de nombreux étudiants se trouvaient sans logement, ce qui entraînait une forte demande à traiter. Cette période a été exigeante, d'autant plus qu'au cours d'une semaine, je me suis retrouvé seul pour gérer les trois résidences (états des lieux, prise de rendez-vous, gestion des contacts, réponses téléphoniques, locations à effectuer, etc.).

La raison pour laquelle je me suis retrouvé seul était due à une succession d'arrêts maladie et à de nombreuses demandes de congés. Malgré cela, le retour que je peux en tirer est que j'ai su gérer la situation de manière professionnelle et que mon stage m'a énormément apporté, non seulement sur le plan de l'expérience en entreprise, mais aussi en termes d'organisation. J'ai reçu de nombreuses félicitations et remerciements de la part de nombreuses personnes. Le responsable de secteur est même allé jusqu'à me dire que je n'étais pas seulement un simple stagiaire, mais un véritable collaborateur.

## **E-REPUTAION DE LA RESIDENCE**

Mission clé : Améliorer la e-réputation de la résidence, c'est-à-dire renforcer sa présence positive en ligne.

Moyens : Augmenter les avis sur Google et cibler les potentiels locataires via Google Ads.

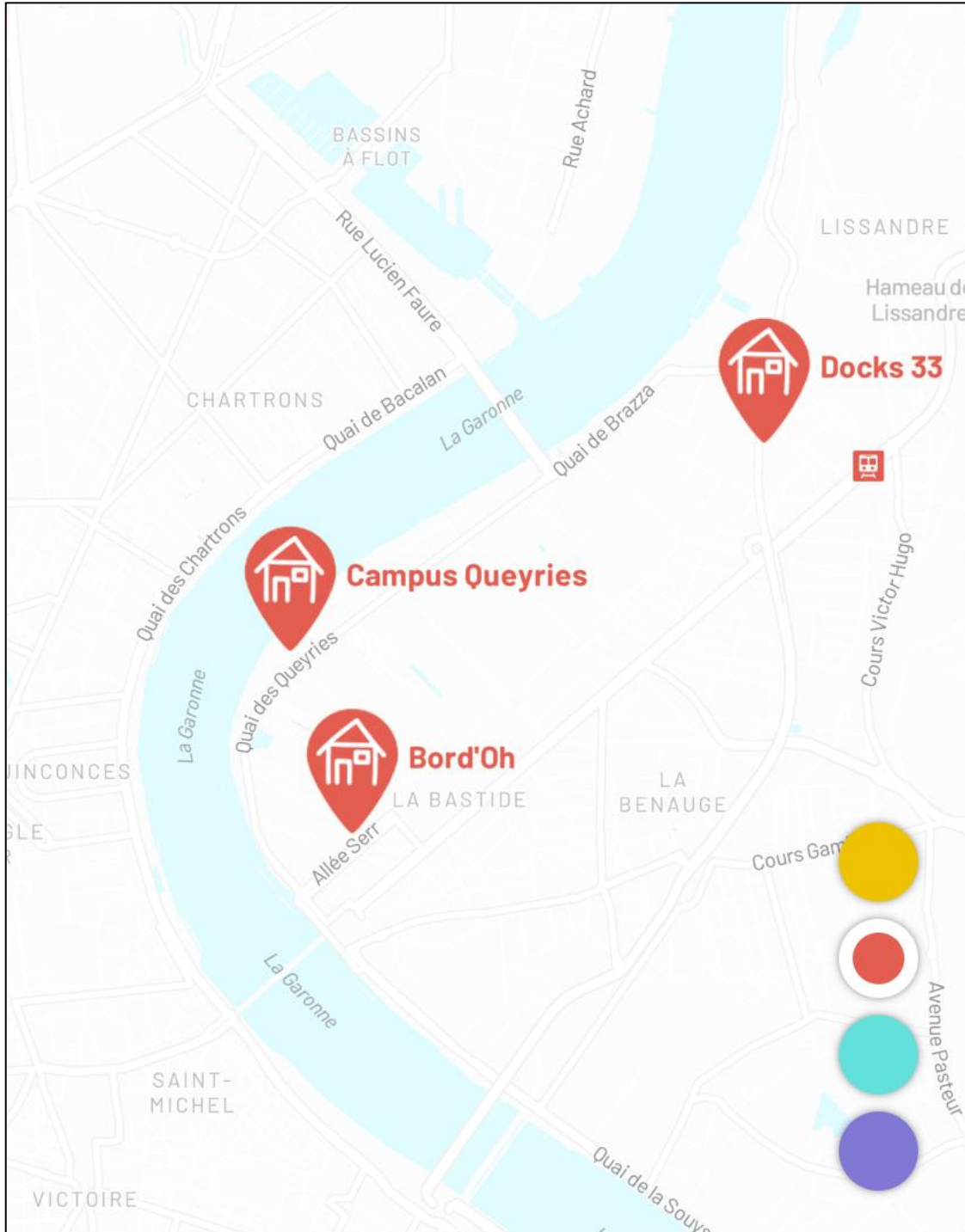
Pour ce faire, j'ai élaboré des flyers afin que lors de chaque état des lieux, les locataires soient encouragés à laisser un avis. Ces avis se sont révélés extrêmement précieux, car ils ont grandement contribué à orienter les choix des personnes cherchant à louer. (Voir annexe 3 pour plus de détails).

# Conclusion



Pour conclure, je tire un bilan extrêmement positif de ce stage, qui a été une expérience très enrichissante à la fois sur le plan professionnel et personnel. Sur le plan professionnel, j'ai pu mettre en pratique et progresser dans différentes techniques de vente, notamment l'accueil du client, l'identification de ses besoins et le traitement des objections. J'ai également découvert de nouveaux domaines liés à la commercialisation de logements vacants, ce qui a été une expérience incroyable. J'ai pu acquérir une compréhension approfondie du déroulement de la gestion d'une résidence, des états des lieux et de la gestion de la base de données associée à une résidence.

# Annexe

## Annexe 1 : Les 3 résidences sur la carte



## Annexe 2 : Photos des résidences vu sur le site web




### Nos résidences étudiantes à Bordeaux

Trouvez le logement qui vous correspond à Bordeaux

Toutes Quartier Cœur de Bastide Cenon Quartier Bastide-Niel

#### Pourquoi choisir nos résidences sur Bordeaux ?

Nos 3 résidences étudiantes à Bordeaux sont parfaitement desservies et permettent aux étudiants de rejoindre facilement le centre de Bordeaux et les pôles d'études supérieures. Parmi les métropoles préférées des étudiants, **Bordeaux se place comme une ville jeune, dynamique et sportive**. La ville offre une **qualité d'enseignement supérieur exceptionnelle** c'est pour cela qu'elle accueille plus de 92 000 étudiants. Au bord de la Garonne, Bordeaux bénéficie d'un cadre de



**BORD'OH**  
Du Studio au T2  
Bordeaux

À partir de **585€<sup>ttc\*</sup>**  
/mois


[Découvrez le logement →](#)



**CAMPUS QUEYRIES**  
Du Studio au T3  
Bordeaux

À partir de **515€<sup>ttc\*</sup>**  
/mois


[Découvrez le logement →](#)



**DOCKS 33**  
Du Studio au T2  
Bordeaux

À partir de **513€<sup>ttc\*</sup>**  
/mois

[Découvrez le logement →](#)



## Annexe 3 : Flyer d'avis google réalisé



### Laissez votre avis Google

Si vous êtes résident de la résidence Dock's 33 à Cenon, nous vous invitons à laisser un avis Google sur votre expérience.

Votre opinion sur l'accompagnement que vous avez reçu, de la création de votre dossier jusqu'à votre installation dans votre logement, est importante pour nous.

Nous apprécions vos retours constructifs pour améliorer nos services.





## **Bibliographie**

Site officiel des Belles années : <https://www.lesbellesannees.com/>

Site officiel du groupe Valority : <https://www.valority.com/>